



MILLEA
MONDIAL

ニュースリリース

2011年2月8日

ミレア・モンディアル株式会社
東京都品川区東品川四丁目 12 番 1 号
品川シーサイドサウスタワー3 階
E-mail admin.all@millea-mondial.co.jp

フォルクスワーゲン カスタマーセンターが

HDI-Japan の「問い合わせ窓口ベンチマーキング格付け」で

三年連続 最高評価の三つ星を獲得

ミレア・モンディアル株式会社(本社:東京都品川区 代表執行役社長:伊藤 由紀夫 以下:当社)は、フォルクスワーゲン グループ ジャパン 株式会社(代表取締役社長:ゲラシモス ドリザス氏 本社:愛知県豊橋市 以下:VGJ 社)殿から業務委託をいただいておりますお客様向けコールセンター「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」において、サポートサービス業界の第三者機関である HDI-Japan(ヘルプデスク協会)の2010年「問い合わせ窓口格付けベンチマーキング」で、最高評価の三つ星を獲得いたしました。

「問い合わせ窓口格付けベンチマーキング」とは、企業・団体など世界で 50,000 以上の会員が加入する世界最大のサポートサービス業界団体 HDI(本部:米国コロラド州)の日本支部である HDI-Japan が、「HDI 国際サポート基準」に基づき、日本の企業・団体におけるコールセンターの評価を行うもので、これまでに 56 業界・830 社以上が格付けを受けています。

今回は、一般消費者から選ばれた一般審査員と、HDI 公認の専門審査員から構成される延べ 8 名の審査員が、「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」に覆面コールを行い、パフォーマンス5項目、クオリティ5項目について電話応対を評価されました。その結果、同センターは、パフォーマンス、クオリティともに平均で4点満点中3.5点以上となり、一昨年、昨年に引き続き3年連続となる三つ星を獲得いたしました。三つ星の獲得は、自動車業界ではこれまでに例がなく、一昨年の同センター獲得が初めてと

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>

本社
立川オフィス

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1
〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18

品川シーサイドサウスタワー3F
東京建物ファール立川ビル 11F

なります。

今回の審査では、昨年までと同様に、全体的に高いクオリティを維持している点が高く評価され、特に「プロセス/対応処理手順」と「困難な対応」の項目に関しては、全審査員から満点の評価をいただくことができました。

受賞の講評

「マニュアル通りであるからプロセスが良いというわけではなく、お客様ひとりひとりに合わせた手順での対応で、お客様と一緒に解決に向かうため、様々な角度からの情報提供があった。これは業務として対応しているだけではなく、オペレーター個々が仕事に誇りを持ち、フォルクスワーゲンが好きであるという気持ちが表れていると感じた。」

「他社との一番の違いは、「誰が対応しても笑顔で対応していただける。」という点にあり、センターのみならず商品に対するイメージ向上に貢献している。」

「良い意味で他人行儀な部分がなく、自然体の対応で親しみをを感じる。それがフォルクスワーゲン車のイメージとも合致し、商品にもより親しみをを感じる。「サービス範囲(限界)があるのか」と疑問に思うほど、どんな質問にも答えようとする姿勢には敬服する。」

【フォルクスワーゲン カスタマーセンター】
ヘルプデスク協会
「問い合わせ窓口ベンチマーキング格付け」結果



最高評価の三つ星獲得（一昨年、昨年に続き3年連続）

- ・パフォーマンス評価、クオリティ評価ともに4点満点中3.5点以上
 - ・クオリティ評価のうち「プロセス/対応処理手順」、「困難な対応」は全審査員満点
- 三つ星獲得は自動車業界で初めて。

HDI-Japanの「三つ星獲得企業」一覧はこちら

<http://www.hdi-japan.com/hdi/research-publication/kakuzuke.asp#3starts>

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>

本社
立川オフィス

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1
〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18

品川シーサイドサウスタワー3F
東京建物ファール立川ビル 11F



MILLEA MONDIAL

フォルクスワーゲンのプレスリリースはこちら

<http://www.volkswagen.co.jp/information/news/2011/20110208/>

「フォルクスワーゲン カスタマーセンター」は 2000 年 1 月に開設され、年中無休・24 時間体制でお客様からの電話によるお問い合わせを受け付けています。VGJ 社とお客様をつなぐ窓口として対応させていただいております。

今後も当社企業理念である「全てはお客様の信頼にお応えするために。」を軸とし、全社一丸となりお客様のご期待を超えるサービスで感動を提供してまいります。

以上

ミレア・モンディアル株式会社

<http://www.millea-mondial.co.jp>

本社
立川オフィス

〒140-0002 東京都品川区東品川 4-12-1
〒190-0012 東京都立川市曙町 2-8-18

品川シーサイドサウスタワー3F
東京建物ファースト立川ビル 11F